



# REGULAMENTO INTERNO

## Serviço de Apoio Domiciliário

Lista de Revisões			
Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	fevereiro de 2017
1	Legislação em vigor	Todas	fevereiro de 2020
2	Alteração dos Artigos 3, 5, 6, 9 e 19	2, 4, 5, 6, 10	julho/setembro de 2021
3	Alteração aos Artigos 2, 9, 18, 19	3, 6, 10, 11	julho de 2024



ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	3
Artigo 1.º (Âmbito de Aplicação) .....	3
Artigo 2º (Legislação Aplicável).....	3
Artigo 3º (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD) .....	4
Artigo 4º (Objetivos) .....	4
Artigo 5º (Missão e Objetivos do SAD) .....	4
Artigo 6.º (Serviços e Atividades Desenvolvidas) .....	5
Artigo 7.º (Capacidade) .....	5
CAPÍTULO II.....	5
Artigo 8.º (Condições de Admissão) .....	5
Artigo 9.º (Critérios de Admissão) .....	6
Artigo 10.º (Processo de Candidatura).....	6
Artigo 11º (Base de Dados de Inscrições) .....	7
Artigo 12.º (Admissão).....	7
Artigo 13.º (Período de acolhimento) .....	8
Artigo 14.º (Registo dos Utentes).....	8
Artigo 15.º (Contrato de Prestação de Serviços) .....	8
Artigo 16.º (Comunicações).....	8
Artigo 17.º (Processo Individual de Utente) .....	9
CAPÍTULO III.....	10
Artigo 18.º (Determinação da Comparticipação).....	10
Artigo 19.º (Conceitos) .....	11
Artigo 20.º (Cálculo do Rendimento Per Capita).....	12
Artigo 21.º (Prova dos rendimentos e despesas do utente).....	12
Artigo 22.º (Comparticipação do Utente).....	12
CAPÍTULO IV .....	13
Artigo 23.º (Direitos dos Utentes).....	13
Artigo 24.º(Deveres dos Utentes).....	13
Artigo 26.º (Direitos da Misericórdia).....	14
Artigo 27.º (Deveres da Misericórdia) .....	14
Artigo 28.º (Horário de Funcionamento).....	15
Artigo 29.º (Chaves do domicílio).....	15
Artigo 30.º (Regras gerais e funcionamento) .....	15
Artigo 31.º (Livro de Registo de Ocorrências).....	15



CAPÍTULO V .....	15
Artigo 32.º (Sanções/Procedimentos) .....	15
Artigo 33.º (Cessação da Prestação de Serviços) .....	16
CAPÍTULO VI - COLABORADORES .....	16
Artigo 34.º (Quadro de Pessoal) .....	16
Artigo 35.º (Direção Técnica) .....	17
Artigo 36.º (Deveres Gerais dos Colaboradores).....	17
Artigo 37.º (Direitos Gerais dos Colaboradores).....	17
CAPÍTULO VII .....	18
Artigo 38.º (Culto Católico).....	18
CAPÍTULO VIII .....	18
Artigo 39.º (Alterações ao Regulamento).....	18
Artigo 40.º (Integração de Lacunas).....	18
Artigo 41.º (Disposições Complementares) .....	18
Artigo 42.º (Livro de Reclamações).....	18
Artigo 43.º (Entrada em Vigor) .....	19
Artigo 44.º (Aprovação, Edição e Revisões).....	19



**CAPÍTULO I**  
**DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD**

**Artigo 1.º (Âmbito de Aplicação)**

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, sita em Rua Dr. António José Branquinho da Fonseca, nº 4 3450-151 Mortágua, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia.

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária.

O Serviço de Apoio Domiciliário, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, com a última revisão em 01/07/2016.

A visão da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua é ser uma instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos e tem como missão prestar serviços de excelência a nível da área social, da educação, da saúde e da reabilitação promovendo a melhoria contínua da qualidade de vida da População, pautando-se pelos seguintes valores:

**Equidade** - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa.

**Ética** - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno.

**Rigor e Transparência** - Consolidar o rigor institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes.

**Qualidade e Eficiência** - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.

**Artigo 2º (Legislação Aplicável)**

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 de 15 de julho) - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as IPSS;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Define as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) DL. n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro (terceira alteração ao DL. n.º 64/2007, de 14 de março), que define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação.



**Artigo 3º (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela Misericórdia são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.
2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
3. A Misericórdia recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais. A comunicação a terceiros obriga a uma regulação específica via acordo de tratamento de dados.
5. A Misericórdia adota medidas adequadas ao seu contexto para garantir a segurança prevenindo o acesso não autorizado, a perda ou a destruição acidental, incluindo a obrigação contratual de confidencialidade a todos quantos tem acesso a dados pessoais.
6. A Política de Privacidade e Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

**Artigo 4º (Objetivos)**

1. Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do SAD.
2. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços
  - c) Promover a participação ativa de todos os utentes ou seus representantes ao nível da gestão da Resposta Social.

**Artigo 5º (Missão e Objetivos do SAD)**

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O SAD tem por missão o cumprimento dos imperativos legais em vigor e o respeito pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, através das suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - d) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
  - e) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - f) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos utentes;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;



- i) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objetos de contratação;
- j) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- k) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores.

### **Artigo 6.º (Serviços e Atividades Desenvolvidas)**

1. Para a concretização dos seus objetivos o SAD poderá assegurar os seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Apoio nas refeições;
- e) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- f) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico;
- g) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, e acompanhamento ao exterior;
- h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- i) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.

2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designados de serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor:

- a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Turismo sénior;
- d) Atividades lúdico-recreativas, que necessitam de autorização prévia e têm custo acrescido;
- e) Produtos de incontinência.

### **Artigo 7.º (Capacidade)**

A capacidade do SAD é para 90 utentes de ambos os sexos.

## **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Artigo 8.º (Condições de Admissão)**

1. As condições para a admissão no SAD são as seguintes:

- a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- b) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);



e) Residir no concelho de Mortágua.

### Artigo 9.º (Critérios de Admissão)

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

Critério	Ponderação
Pessoa económica e socialmente desfavorecida	20%
Indisponibilidade e/ou ausência de apoio/retaguarda	20%
Grau de dependência: Totalmente dependente	15%
Grau de dependência: Parcialmente dependente	5%
Ser residente e/ou natural do concelho de Mortágua	10%
Ser utente da Misericórdia noutra Resposta Social	10%
Ser utente da Misericórdia noutros serviços	5%
Ser Irmão/Benfeitor/Voluntário na Misericórdia há mais de 20 anos	6%
Ser Irmão/Benfeitor/Voluntário na Misericórdia entre 19 e 10 anos	5%
Ser Irmão/Benfeitor/Voluntário na Misericórdia entre 9 e 1 anos	4%

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### Artigo 10.º (Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O indivíduo/família deverá dirigir-se ao Diretor Técnico do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Cartão de Contribuinte;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Cartão de Utente (SNS);
- Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do candidato;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses.

### **Artigo 11º (Base de Dados de Inscrições)**

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições, em suporte informático, de potenciais utentes para posteriormente proceder à admissão.
2. Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão, havendo priorização das candidaturas;
3. A lista de candidatos é atualizada anualmente telefonicamente, de forma a saber se cada candidato mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir, bem como analisar a situação atual e atualizar a análise dos critérios;
4. Se o candidato ou o seu responsável pretenderem desistir da candidatura, poderão fazê-lo a qualquer altura;
5. Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento, mas que pretenda a sua continuidade na lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, sendo reinserido na lista, com a data da não aceitação;
6. Quando não existem vagas, os processos de candidatura são arquivados pelo Diretor Técnico na lista de candidatos, constituindo uma Lista de Espera dos Candidatos.

### **Artigo 12.º (Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor Técnico destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos candidatos e a aprovação da respetiva comparticipação mensal.
3. O SAD deve no ato de admissão:
- a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD, entregando-lhe o Manual de Acolhimento;
  - b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
  - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - d) Entregar ao utente e/ou responsável uma cópia do Regulamento Interno;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.



**Artigo 13.º (Período de acolhimento)**

- 1.A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
2. À altura da admissão é entregue ao utente um Manual de Acolhimento;
3. O acolhimento e integração do utente é monitorizado e avaliado através de um programa de monitorização e avaliação do acolhimento, com vista a avaliar diversos parâmetros durante 30 dias.
4. O acolhimento de novos utentes é efetuado pelo Diretor Técnico ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente marcados;
5. No período de adaptação, a família pode acompanhar o utente durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;
6. Durante este período poderão aprofundar-se aspetos relativos à caracterização do utente e avaliar as suas necessidades de intervenção.
- 7.No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

**Artigo 14.º (Registo dos Utentes)**

1. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do utente, ou durante as rotas de prestação de serviços, existem os Planos Individuais de Cuidados (PIC) e os Registos de Cuidados Prestados (RCP).

**Artigo 15.º (Contrato de Prestação de Serviços)**

- 1.A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração;
- 2.As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;
- 3.Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes constantes no documento inicial;
- 4.Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre a entrega do Regulamento Interno;
- 5.Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, escrever-se termo de rogo;
- 6.O Regulamento Interno, salvo casos excecionais e a pedido do Responsável/Acompanhante, será entregue por e-mail.

**Artigo 16.º (Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.



2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis/Acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### **Artigo 17.º (Processo Individual de Utente)**

1. Para que o Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual de Utente, confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve conter uma declaração em como o utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apensa e tão só para o fim previsto:

#### **a) Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões;
- Termo de Responsabilidade de Entrega/Devolução da Chave;
- Declaração de Consentimento Informado para tratamento de dados pessoais dos intervenientes no processo;
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado no processo aquando do seu arquivo.

#### **b) Área da Saúde:**

- Número de utente do Serviço Nacional de Saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

#### **c) Área jurídica:**

- O Utente e o seu familiar direto, e/ou um responsável/Acompanhante, deverão assinar um Contrato de Prestação de Serviços com a Misericórdia, onde constem, obrigatoriamente, os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento



Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no momento de renovação do Contrato de Prestação de Serviços..

**d) Dossier Social:**

- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Avaliações Diagnósticas;
- Planos Individuais (intervenção, cuidados, etc.) e respetivos relatórios.

**CAPÍTULO III**  
**COMPARTICIPAÇÕES**

**Artigo 18.º (Determinação da Comparticipação)**

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº1 do Art. 6º do presente Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias úteis + Fim de semana	Percentagem a aplicar
2 serviços	40%	2 serviços	45%
3 serviços	45%	3 serviços	50%
4 serviços	60%	4 serviços	65%
5 serviços	65%	5 serviços	70%
6 serviços	70%	6 serviços	75%

3. A necessidade de serviço extra sofrerá um acréscimo de 5% do valor da mensalidade, não excedendo o valor máximo da comparticipação.

4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.

5. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.

6. Será solicitado anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.



**Artigo 19.º (Conceitos)**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- 1. Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
- 2. Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (conforme legislação em vigor);
- 4.1. Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza não residencial considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente, salvo na situação de frequência de residência autónoma em que é considerado 50% do montante da PSI recebida pelo utente (portaria 218-D/2019 de 15 de julho);
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
- 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente da categoria F.
  - a) total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
- 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
7. De capitais (categoria E);
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

**Artigo 20.º (Cálculo do Rendimento Per Capita)**

O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF - D}{12 \cdot N}$$

**Sendo:**

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

**Artigo 21.º (Prova dos rendimentos e despesas do utente)**

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

**Subsecção I****Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação****Artigo 22.º (Comparticipação do Utente)**

1. As mensalidades serão revistas anualmente e aprovadas pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada entre o 1º e o 8º dia útil do mês seguinte.
4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 do mês seguinte. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
7. Decorrendo o falecimento do utente na primeira quinzena do mês, será devolvido o valor correspondente à segunda quinzena do mês. No caso de o falecimento decorrer na segunda quinzena, o responsável pelo pagamento não terá direito a qualquer devolução.



## **Subsecção II**

### **Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 23.º (Direitos dos Utentes)**

Os utentes do SAD têm o direito de:

- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;
- e) Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados.

#### **Artigo 24.º (Deveres dos Utentes)**

Os utentes da SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade;
- c) Pagar as mensalidades dentro dos prazos previstos no presente regulamento.

#### **Artigo 25º (Responsável/Acompanhante)**

1. O Responsável/Acompanhante é a pessoa familiar, ou não, do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, com o Responsável/Acompanhante, prestando unicamente a estas quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável/Acompanhante tem os seguintes direitos:



- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) A ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4. O Responsável/Acompanhante tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

#### **Artigo 26.º (Direitos da Misericórdia)**

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Rescindir o Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do Art. 32º do presente Regulamento.

#### **Artigo 27.º (Deveres da Misericórdia)**

- 1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
  - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
  - c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
  - d) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
  - e) Organizar um processo individual por Utente e mantê-lo atualizado;
  - f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;



- g) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, horário de atendimento e o mapa das ementas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- i) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

#### **Artigo 28.º (Horário de Funcionamento)**

- 1. O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 8h00m e as 21 Horas.
- 2. A Mesa Administrativa da Misericórdia, avaliando as necessidades do meio, poderá proceder à alteração do horário de funcionamento da Resposta Social de SAD.

#### **Artigo 29.º (Chaves do domicílio)**

- 1. O utente, ou o seu responsável, deverá entregar a chave do seu domicílio no ato da sua admissão ao Diretor Técnico, de acordo com o definido no Termo de Entrega/Devolução das Chaves do Domicílio dos utentes.

#### **Artigo 30.º (Regras gerais e funcionamento)**

- 1. Os utentes e/ou o seu responsável, devem comunicar antecipadamente sempre que haja ausência do domicílio;
- 2. Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio, o técnico responsável pelo SAD, contactará o responsável pelo utente para dar o devido acompanhamento;

#### **Artigo 31.º (Livro de Registo de Ocorrências)**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte do restante pessoal.

### **CAPÍTULO V DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **Artigo 32.º (Sanções/Procedimentos)**

- 1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
- 2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do contrato de prestação de serviços;
- 3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença que perturbe o bom funcionamento da prestação de serviços.
- 4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.



**Artigo 33.º (Cessação da Prestação de Serviços)**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 15 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
  - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

**CAPÍTULO VI - COLABORADORES  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 34.º (Quadro de Pessoal)**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor Técnico a preencher por um Técnico com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma, assim como a declaração da nomeação do Diretor Técnico.



**Artigo 35.º (Direção Técnica)**

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um elemento com formação técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e humanas, cujo conteúdo funcional se encontra no Manual de Funções.

**Artigo 36.º (Deveres Gerais dos Colaboradores)**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

**Artigo 37.º (Direitos Gerais dos Colaboradores)**

Os colaboradores têm os direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.
- c) Dispor de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança;
- d) Ter um acompanhamento clínico, de acordo com o Código do Trabalho, pelo Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a Misericórdia;
- e) Conhecer atempadamente as escalas de serviço, horários de trabalho, funções e tarefas que lhes forem atribuídas;
- f) Participar em ações de formação adequadas às suas funções;
- g) Participar nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
- h) Ser reconhecidos pela qualidade e desempenho e brio profissional.



**CAPÍTULO VII**  
**CULTO**

**Artigo 38.º (Culto Católico)**

Os Utentes do SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

**CAPÍTULO VIII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 39.º (Alterações ao Regulamento)**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

**Artigo 40.º (Integração de Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia, proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**Artigo 41.º (Disposições Complementares)**

1. Sempre que o utente e ou pessoa próxima deseje interromper a prestação dos serviços, por motivos de férias, doença ou outros, deverá comunicar tal facto à Direção Técnica com a antecedência mínima de um mês, salvo situações excecionais devidamente justificadas.
2. A interrupção da prestação dos serviços por motivos de férias, doença ou outros, igual ou superior a 15 dias confere um desconto na mensalidade de 10%, quando igual ou superior a 30 dias confere um desconto de 25%.
3. Em caso de não aviso prévio da interrupção dos serviços, estes serão contabilizados na totalidade.
4. Após a tomada de conhecimento da mensalidade a praticar pela prestação de serviços, as reclamações devem ser feitas nos primeiros quinze dias.
5. No caso de contratualização do serviço de animação/socialização, e este ser prestado fora do domicílio, o transporte é assegurado pela Misericórdia.
6. Para a prestação de serviços como cuidados de higiene pessoal e/ou habitacional, o utente/familiar deve garantir que existem no seu domicílio os produtos e utensílios necessários à execução destes serviços, no caso de não existirem, deverá o serviço articular com o familiar/utente para a resolução do respetivo impedimento.

**Artigo 42.º (Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Misericórdia possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, ou acedido no sítio da Internet.
2. A Misericórdia dispõe de Caixa de Sugestões/Reclamações que se encontra colocada junto à receção do estabelecimento. As sugestões e/ou reclamações apresentadas serão analisadas pela Gestão da Qualidade e encaminhadas à Mesa Administrativa da Misericórdia, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/ reclamação.



3. Anualmente, a Misericórdia, aplica questionários de avaliação do grau de satisfação, tendo assim vários mecanismos para obter informações acerca da (in)satisfação de utentes/familiares.
4. Não obstante, dos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.

**Artigo 43.º (Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor em 15 de outubro de 2021.

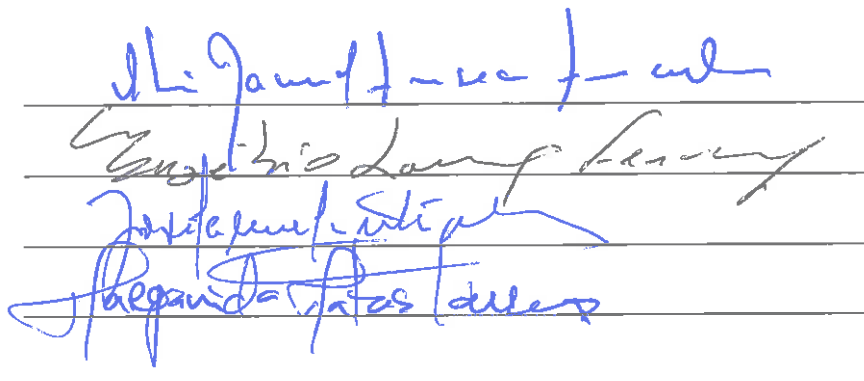
**Artigo 44.º (Aprovação, Edição e Revisões)**

É da responsabilidade da Direção Técnica da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário proceder à edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD, e da responsabilidade da Mesa Administrativa proceder à respetiva aprovação.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, aos 18 dias do mês de julho do ano 2024.

**A Mesa Administrativa,**

Provedor, Dr. Vitor Manuel da Fonseca Fernandes





3. Anualmente, a Misericórdia, aplica questionários de avaliação do grau de satisfação, tendo assim vários mecanismos para obter informações acerca da (in)satisfação de utentes/familiares.
4. Não obstante, dos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.

**Artigo 43.º (Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor em 26 de agosto de 2024.

**Artigo 44.º (Aprovação, Edição e Revisões)**

É da responsabilidade da Direção Técnica da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário proceder à edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD, e da responsabilidade da Mesa Administrativa proceder à respetiva aprovação.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, aos 18 dias do mês de julho do ano 2024.

**A Mesa Administrativa,**

Provedor, Dr. Vitor Manuel da Fonseca Fernandes

*Vitor Manuel da Fonseca Fernandes*  
*Provedor*  
*João Augusto da Silva*  
*Fernando José Loureiro*  
*Dr. José António Sousa da Silva*